

Probleme der digitalen Dokumentation

Die Digitalisierung schreitet voran und in vielen Softwarelösungen für die ambulante Pflege ist eine digitale Dokumentation enthalten. Was liegt näher, diese auch zu nutzen. Denn dann kann die PDL jederzeit alles einsehen und alle Fragen direkt beantworten ohne sich vorher die Pflegemappe holen zu lassen. Wobei einmal die Frage gestellt werden muss, warum das nötig sein soll? So könnte man die Fragen der Angehörigen oder der Arztpraxis schneller beantworten...? Wenn also die Tochter anruft, weil sie wissen will, wie es der Mutter geht, sollte schon mal geklärt sein, ob der Pflegedienst überhaupt die Erlaubnis der Mutter hat, diese Informationen weiterzugeben.

Unabhängig von dieser Diskussion muss der Pflegedienst, bevor er die Dokumentation digital umstellt, folgende Abläufe und Fragen klären und beantworten:

- Im **Pflegevertrag** den Passus zur Dokumentation anpassen und im Sinne des Datenschutzes klären, wer außer dem Pflegebedürftigen und dem Pflegedienst noch digitalen Zugriff auf die Daten haben darf?
- Eine **digitale Zugriffsmöglichkeit** einrichten (viele Softwaresysteme bieten hier entsprechende „Angehörigen-App’s“ an) und bei Bedarf den Zugang freischalten: allerdings nur nach Einverständnis des Pflegebedürftigen! Eine solcher digitaler Zugang muss für den Pflegebedürftigen bzw. seinen Pflegepersonen kostenfrei sein (wie die bisherige Papiermappe sind diese Kosten über die Pflegevergütung refinanziert).
- Die Pflegebedürftigen über ihre **Rechte** informieren, dass sie jederzeit auch einen Papierausdruck kostenfrei erhalten können.

Eigentlich sollten die Softwareanbieter über diese Punkte aufklären. Oftmals wird auf den Medizinischen Dienst hingewiesen, der mit der

digitalen Dokumentation zufrieden ist! Aber die Dokumentation wird nicht für den MD erstellt, sondern zur Steuerung der Pflege und zur Kommunikation mit allen an der Pflege beteiligten Personen!

Aber auch in den Abläufen der Pflege ergeben sich völlig neue Probleme: bisher war es ambulant klar, dass immer vor Ort dokumentiert werden muss (die Mappe liegt vor Ort). Damit war die Dokumentationszeit selbstverständlicher Bestandteil der Pflegezeit vor Ort. Mit der Dokumentation über das Smartphone ergeben sich andere Möglichkeiten und damit verbundene Probleme: es sieht nun so aus, als wenn der Mitarbeitende noch auf dem Smartphone ‚spielt‘, während er in der Wohnung ist! Und die Pflegebedürftigen können es nicht genau sehen (wenn sie nicht die App bedienen/nutzen können). Andererseits könnten die Mitarbeitenden solchen Diskussionen auch aus dem Weg gehen und einfach draußen, im Auto oder sogar im Büro noch dokumentieren. Das führt dann zu veränderten Pflege- und längeren Wegezeiten oder/und Bürozeiten. Noch problematischer ist es, wenn die Mitarbeitenden die identische Zeit in der Wohnung bleiben wie bisher (weil sie weiterhin sich mehr nach den Vorgabezeiten richten als nach den Inhalten) und die Dokumentationszeit nun zusätzlich entsteht! Bei Leistungen, die nach Zeit abgerechnet (werden können), freuen sich die Kunden, die dann weniger Zeit bezahlen müssen!

Hier bedarf es einer klaren Arbeitsanweisung, wo die Mitarbeitenden dokumentieren müssen (in der Wohnung) und einer Information der Kunden: die Kunden sollten bei der Einführung/Umstellung einerseits über ihre Rechte auf Einblick in die digitale Dokumentation informiert werden. Und es muss erklärt werden, dass die Mitarbeitenden eben nicht auf dem Handy ‚spielen‘, sondern

dokumentieren müssen. Über den Soll-/Ist-Abgleich (und auch mal mit Blick ins Dienstzimmer) müssen die Leitungskräfte dauerhaft sicherstellen, dass die Dokumentation nicht zu anderen Zeiten stattfindet!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 09/2025

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a

33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de

Tipp:

Nicht jeder/e kann gut und einfach Sachzusammenhänge niederschreiben, die deutsche Schriftsprache hält viele Hindernisse bereit. Diktierfunktionen der Software können hier weiterhelfen. Wie sagte eine Leitungskraft so schön: „Es ist schon faszinierend, wenn die Software die hessisch babbelnde arabischstämmige Pflegekraft in saubere Schriftsprache übersetzt!“. Die Spracherkennung kann hier echte Vorteile bieten. Allerdings kann das auch zu viel längeren Texten führen, weil der Filter: „schreiben“ eben fehlt. Das Diktieren will also auch gelernt sein!

Für das digitale Übergabebuch gilt es genauso. Die Möglichkeit, hier Sprachnachrichten zu hinterlegen (bzw. in internen Messengerprogrammen zu nutzen), führt zu einer neuen Art von Zeitverschwendung: Textnachrichten kann man überfliegen und unwesentliches einfach nicht ausführlich lesen.

Sprachnachrichten muss man sich komplett anhören, weil man keinen Überblick hat, ob noch etwas wichtiges kommt! Daher sollten Sprachnachrichtenfunktionen eher reduziert oder gar nicht genutzt werden, sonst führt die Digitalisierung zu einem Mehraufwand.